

Pronto Consumatore

Tariffa Associazioni Senza Fini di Lucro POSTE ITALIANE S.p.a. Spedizione in A.P. D.L.353/2003 (conv. in L.27/02/2004 n.46) art. 1 comma 2, DCB Bolzano Taxe Percue

Mensile d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



Tempi di attesa e differenze di classe

Pagina 3



Posta "lumaca" in Alto Adige

Pagina 4



Acquistare medicinali online?

Pagina 5



Consigli per ostacolare i ladri in casa

Pagina 6

Casa, bilancio familiare, tessuti

Shopping conveniente? Acquisti di "seconda mano"



Nelle cantine e nelle soffitte degli altoatesini sono probabilmente custoditi beni di valore considerevole. Perché allora non trasformare, all'occorrenza, questo patrimonio in denaro contante, liberando al contempo spazio utile in casa. Per oggetti che usiamo di rado o limitatamente, l'acquisto di seconda mano può essere molto vantaggioso.

Non solo carrozzine e indumenti per i bimbi sono molto più convenienti se acquistati di seconda mano. Dal punto di vista ecologico è evidente che chi acquista beni usati aiuta a non consumare ulteriori risorse, risparmiando materia prima e riducendo rifiuti da smaltire e trasporti.

Acquistando di seconda mano possiamo anche permetterci beni che, magari, da lungo avremmo desiderato acquistare. Si potrebbe trattare di mobili di design oppure di attrezzature per lo sport. Per quanto sia semplice, il concetto dell'acquisto di seconda mano può però comportare anche delle insidie rispetto all'acquisto di prodotti nuovi. Gli oggetti usati potrebbero, ad esempio, avere funzionalità

ridotte. In particolare, per apparecchi elettrici ed auto, questo aspetto andrebbe chiarito prima dell'acquisto. Per un acquisto a buon mercato che possa piacervi a lungo, è utile seguire alcuni accorgimenti:

- cercate di avere un quadro il più possibile completo di quello che offre il mercato: in questo modo potrete compiere un acquisto spontaneo. Migliore la vostra conoscenza del mercato, migliore sarà la vostra capacità di giudicare la merce offerta in vendita;
- leggete i test sulle riviste del consumo (Ökotest, Stiftung Warentest, Konsument, Altroconsumo, Il Salvagente). Anche le riviste specializzate di settore contengono informazioni molto utili. In molte biblioteche potete trovare una vasta scelta;
- prendetevi il tempo di analizzare bene le condizioni dell'oggetto che andrete ad acquistare;
- assicuratevi che sia presente il libretto delle istruzioni, e, in caso di acquisto da parte di un commerciante di beni usati, chiedete informazioni relative alla garanzia;
- se possibile, fatevi confermare le caratteristi-

A tutti Voi auguriamo un felice Natale e buon anno!



- che descritte (autenticità, ecc.) per iscritto;
- fatevi rilasciare un documento che confermi il prezzo pagato (ricevuta o simili).

Nel peggiore dei casi, come acquirente di beni usati potete far valere nei confronti del venditore una garanzia per vizi occulti per un periodo di un anno. Attenzione però: non è proprio così facile far valere tale diritto; anche le associazioni di consumatori non potranno offrirvi assistenza nel caso di contestazioni relative ad acquisti fra "privati".

Il "classico" per l'acquisto di prodotti usati sono i mercatini delle pulci. Questi offrono la possibilità di dialogare con i proprietari delle merci, di saperne di più sull'oggetto che vorremmo acquistare e avere un'impressione diretta circa la provenienza dello stesso. Il più delle volte i prezzi sono trattabili, e, con un po' di fortuna, è possibile magari trovare anche dei pezzi rari e pregiati. Oltre ai mercatini periodici, tante istituzioni come asili, scuole, parrocchie o associazioni organizzano dei mercatini occasionali, ad esempio per sostenere attività caritatevoli. I mercatini periodici di norma offrono una gamma più vasta di prodotti, attirando non solo privati ma anche commercianti. Indipendentemente dall'organizzatore è comunque importante valutare con occhio critico la qualità del prodotto direttamente sul posto.



Chi cerca un mercatino delle pulci in Alto Adige può consultare il sito www.happymarket.it. La Mappa del Consumo Sostenibile sul sito del Centro Tutela Consumatori Utenti invece elenca tutte le possibilità di acquisto di seconda mano, riparazioni e noleggio per la città di Bolzano.

Invece di occuparvi direttamente della vendita del vostro usato, potete anche usufruire di mercati di seconda mano come il "V-Market" del CTCU. Potete consegnare le vostre merci a Bolzano in via Crispi 15, stabilirne un prezzo, e con un contributo spese del 20%, i collaboratori del CTCU si occuperanno della vendita per vostro conto.

Ma anche vari organi di stampa e media offrono una mano nella vendita o nell'acquisto di beni usati. Alcuni quotidiani, giornali gratuiti o emittenti radio offrono rubriche per queste transazioni. In internet si trovano poi diversi siti, come ad esempio www.trend.bz.it, www.second-hand.it oppure anche www.vmarket.it, dove potete consultare online il campionario disponibile nel mercato di seconda mano del CTCU; anche su Ebay o piattaforme simili il commercio di beni usati fra privati è ormai decollato. Anche per gli acquisti nel mondo virtuale è bene comunque adottare alcune precauzioni:

- leggete bene la descrizione del prodotto e le condizioni generali del venditore;
- controllate se un venditore offre misure di sicurezza, e quali siano le valutazioni espresse dai suoi clienti sul suo conto;
- chiarite se avete diritto di restituire la merce, e su chi grava la responsabilità di danni avvenuti durante il trasporto;
- controllate i metodi di pagamento, eventuali costi aggiuntivi e i costi della spedizione;
- considerate eventualmente un servizio fiduciario per il pagamento;
- non fatevi mai mettere fretta o pressione per l'acquisto del prodotto.

Negozi di seconda mano

I prodotti "classici" sono libri, apparecchi elettrici ed elettronici, elettrodomestici, mobili e ovviamente vestiti. Molti negozi di se-



conda mano offrono anche la possibilità di vendere la merce a loro. Taluni sono specializzati in un settore specifico, o in più settori complementari fra loro. Spesso troviamo negozi che vendono abbigliamento per bambini, giocattoli o carrozzine di seconda mano. Gli "ELKI" (Centri Genitori-Bambini) hanno un'ampia offerta in questo ambito, e sono molto gettonati, in quanto parliamo di prodotti che costano relativamente molto a fronte di un periodo di utilizzo relativamente breve. Anche per oggetti, che usiamo di rado o addirittura una volta soltanto (e che non possono però essere noleggiati), un acquisto di seconda mano è senz'altro consigliato. Unica eccezione le scarpe, nel caso in cui fossero già "adattate" a piedi diversi dai nostri.

Le alternative intelligenti: scambio, affitto, noleggio

In molte case gli oggetti presenti tendono ad aumentare costantemente di numero. Molti di loro vengono usati poco, e restano fermi ed inutilizzati in qualche angolo di casa. Ad esempio ci si può domandare se abbiamo davvero bisogno di un paio di sci, se andiamo a sciare una settimana ogni tre anni? L'alternativa: noleggiarli sul posto, quando si va a sciare.

Per quanto riguarda il prestito, pensiamo prima alle persone vicine a noi: accade spesso che una persona possieda qualcosa che potrebbe servire ad un'altra, che però non la possiede. Pensando soprattutto al passato, ci accorgiamo che l'idea di questo "prestare" si basa su un concetto di reciprocità, e quindi sullo scambio. Questo concetto ha visto il suo periodo di massimo sviluppo durante la crisi economica degli anni venti e trenta del secolo scorso. Nel 1979 l'idea di un circuito di scambio è stata reintrodotta in Canada con l'acronimo "LETS" (Local Exchange Trading System, sistema di scambio e commercio locale). Questi circuiti si definiscono come uno scambio organizzato di beni e servizi all'interno di un nucleo di partecipanti, senza l'utilizzo di uno strumento di pagamento legale. In Alto Adige, ad esempio, al momento sono operative 15 "banche del tempo". In queste realtà, i partecipanti svolgono attività per altre persone, come ad esempio piccole riparazioni, aiuto in casa, babysitting, piccoli lavoretti in giardino e molto altro ancora. Il tempo così prestato viene abbuonato su un "conto" del tempo personale, e i membri hanno diritto a loro volta di ricevere da altri partecipanti prestazioni in cambio di quelle prestate. La banca del tempo è un'associazione senza scopi di lucro, ed una forma "organizzata" di aiuto di vicinato. Una legge (n. 53/2000) ha riconosciuto le banche del tempo come organizzazioni di pubblica utilità, invitando i Comuni a promuoverle.

Ogni socio può offrire diverse prestazioni, come fare la spesa, svolgere incumbenti burocratici, offrire lezioni di lingua, accudire animali domestici, svolgere lavori di giardinaggio, aiutare nelle faccende domestiche, aiutare per un trasloco, eseguire piccole ripa-

razioni domestiche (casa, giardino, biciclette), consulenza su computer, noleggio di attrezzi o articoli sportivi e per il tempo libero, ecc.

Non è invece consentito svolgere lavori professionali "in grande stile", ad esempio imbiancare un intero appartamento. Le attività non vengono retribuite in denaro (se non ad esempio come ingredienti per un dolce), ma è il tempo dedicato a fungere da moneta, che viene accreditata ed addebitata sui conti personali. Anche del tempo esistono a Bressanone, Vipiteno, Merano, Val d'Ultimo, Prato allo Stelvio, Brunico, Silandro, Termeno, Lana, Gries-Bolzano, Naturno, Marlengo, Badia, Castelrotto e Malles.

Informazioni in un clic
www.centroconsumatori.it

Walther Andraeus,
Direttore del CTCU

Consumi nel periodo natalizio

Il periodo più "silenzioso" dell'anno ci offre anche l'opportunità di riflettere sui nostri stili di consumo. Molte volte desideriamo avere oggetti che non potremmo in realtà permetterci. Diamo troppo valore agli stessi e sottovalutiamo le conseguenze sociali, di salute ed ambientali dei nostri acquisti. A volte facciamo dipendere la nostra felicità dall'acquisto di un oggetto inanimato, all'ultima moda, e non facciamo caso al fatto che il prezzo pagato è troppo elevato. Conseguenza di questa nostra superficialità non è soltanto l'indebitamento privato in continuo aumento, ma anche lo sfruttamento selvaggio della natura e la distruzione delle risorse naturali, danno che si ripercuoterà soprattutto sulle generazioni future. Ma in tempi di redditi "magri" e costi in continuo aumento vi sarebbero "altri modi" di consumare. Chiedere in prestito al vicino un bene che non si usa spesso, riparare quelli che già possediamo, acquistare beni di seconda mano possono essere alternative intelligenti all'acquisto di un prodotto nuovo o di un servizio. Quanto volte useremo la cesoia per potare la siepe? Quando dobbiamo effettuare un trasloco dobbiamo per forza comprare dei nuovi cartoni per riporre le cose? Ogni consumatore ed ogni consumatrice può darsi la risposta che crede, a seconda del proprio stile di vita.

Diritto del consumo & pubblicità

La "parità del potere d'acquisto" in forte calo anche in Alto Adige La riduzione del prezzo dell'energia quale rimedio al carovita

Da molto tempo a questa parte le famiglie-consumatrici in Alto Adige faticano a far fronte alle spese quotidiane. La situazione si protrae ormai da 10 anni. Lo confermano i dati di un Istituto di ricerca di Norimberga (MB-Research).

Negli ultimi anni il potere d'acquisto delle famiglie in Alto Adige, come anche in altre regioni italiane, mostra andamenti molto negativi. Le difficoltà non paiono però essere riconducibili a fattori e cause "locali", bensì essere collegate alla crisi complessiva che sta investendo il sistema Paese-Italia.

Parità del potere d'acquisto: Europa = 100

Regione	2004	2008	2013	2014*	Differenza 2014/2004	Differenza 2014/2013
Alto Adige	211,4	176,8	169,1	159,4	-24,6%	-5,7%
Trentino	198,5	165,9	149,2	140,5	-29,2%	-5,8%
Veneto		152,3	147,8	139,2	-8,6%**	-5,8%
Tirol	157,5	160,0	174,4	167,6	+6,4%	-3,9%
Bavaria	174,4	170,7	189,7	182,9	+4,9%	-3,6%

* = previsione, **rispetto al 2008

Accanto ai dati sul potere di acquisto espressi in euro, è possibile fare un'analisi dell'andamento dello stesso anche per mezzo della

cd. "parità del potere di acquisto". Si tratta di valori che convertono il reddito complessivo di una Regione in una valuta astratta, denominata "standard di potere d'acquisto". A tal fine viene preso a base un paniere di diversi beni e servizi per ciascuna Regione analizzata ed i relativi prezzi vengono rilevati e confrontati. In tal modo risulta possibile comparare il reale benessere economico di diverse Regioni o Paesi fra loro. I dati relativi al potere d'acquisto vengono utilizzati dai produttori di beni di consumo, dal commercio al dettaglio, dalle banche, dalle assicurazioni e da altri servizi orientati al consumatore finale, per valutare il "potenziale economico" di una Regione.

"Bisogna concentrarsi sul punto nodale dell'attuale fase di debolezza della congiuntura, ovvero la mancanza di potere d'acquisto", commenta il Direttore del Centro Tutela Consumatori Utenti, Walther Andreus. "A tal fine bisogna promuovere una prassi economica più responsabile e in particolare dovrebbero essere al più presto avviati quei programmi capaci di generare un plusvalore multiplo per l'economia e per i consumatori. Fra questi rientra sicuramente quello di avere un prezzo dell'energia più economico per

i clienti finali della nostra provincia. Anche le misure volte ad aumentare l'efficienza energetica sgravano il portafoglio dei consumatori e delle famiglie, riducono la dipendenza da fornitori incerti, consentono di far realizzare dei guadagni ad artigiani e a costruttori d'impianti e contribuiscono alla tutela dell'ambiente. L'aumento di prezzi e tariffe costituisce invece un veleno per il motore dell'economia."



Ambiente & salute

Benvenuti nel mondo delle differenze di classe!

I tempi d'attesa per le visite specialistiche presso l'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige si allungano - I pazienti costretti ad attendere anche 189 giorni!

Fissato in un accordo del 2008, l'Assessorato alla Sanità, l'Azienda Sanitaria ed il CTCU avevano concordato di rendere pubblicamente accessibili ai cittadini, tramite internet, i tempi d'attesa, al fine di abbreviarli. Nel 2009 è stata creata l'apposita banca dati (www.sabes.it) e si è proceduto alla pubblicazione della prima rilevazione. Il CTCU ha ora confrontato i dati di settembre 2009 con quelli di settembre 2014. Il risultato che ne è emerso non si può certo definire incoraggiante. La tendenza dei tempi di attesa infatti non è positiva: dei 214 tempi confrontati (visite/struttura) 72 sono diminuiti, 7 sono rimasti invariati e 135 si sono allungati.

I tempi d'attesa per una visita variano da zero a 189 giorni (per il dettaglio vedasi le tabelle allegate). Confrontando fra di loro gli ospedali altoatesini si giunge al seguente risultato: i tempi d'attesa più lunghi si hanno all'Ospedale di Bolzano (in media 69,4 giorni), mentre a San Candido i tempi d'attesa sono i più brevi (media di 32,6 giorni). Valutando però lo sviluppo dal 2009 al 2014, Bolzano si

posiziona "prima", in quanto la media dei tempi di attesa è diminuita di 11,2 giorni. A Bressanone invece, nello stesso periodo, la media è aumentata di 23,9 giorni (per dettagli vedi sempre tabelle). Va però sempre tenuto conto che i tempi d'attesa variano molto a seconda della prestazione richiesta e a seconda dell'ospedale in cui essa viene prestata.

Chi ritenga i tempi d'attesa troppo lunghi ha anche la possibilità di prenotare una visita privata: da marzo 2010, infatti, i medici dell'Azienda Sanitaria possono, seppure a determinate condizioni, svolgere l'attività di libero professionista (cd attività intramoenia). Una visita privata, a seconda del medico e del tipo di visita, costa dai 70 ai 200 euro (cfr. www.sabes.it), ed alcune prestazioni aggiuntive possono arrivare a costare anche di più. I tempi d'attesa però sono sensibilmente più brevi. Prendendo, ad esempio, dermatologia, il tempo di attesa per una visita "standard" è minimo 50 fino ad un massimo di 141 giorni. Un controllo a campione ha mostrato che per una visita privata si devono aspettare soltanto 5 giorni, nel caso in cui non si abbiano preferenze per un particolare medico. Sembra che, con l'introduzione delle visi-

te private negli ospedali da parte dei medici dell'Azienda Sanitaria, si sia venuto a creare un sistema sanitario a „due classi“, e non la riduzione dei tempi d'attesa che doveva comportare. Coloro che possono permettersi di pagare possono avere una visita entro tempi brevi; tutti gli altri sono costretti ad aspettare. Il CTCU constata con rammarico questa tendenza verso un servizio sanitario a due velocità. Lo stesso continuerà quindi a monitorare la situazione, al fine di tenere aggiornati gli utenti-consumatori degli sviluppi.

Comparazione 2009 – 2014: tempi di attesa medi (giorni) delle visite disponibili in tutte le strutture:

Ospedale	2009	2014	Differenza
Ospedale di San Candido	28,2	32,6	4,4
Ospedale di Silandro	47,2	38,8	-8,4
Ospedale di Merano	37,8	42,8	5
Ospedale di Vipiteno	47,1	44,4	-2,7
Ospedale di Brunico	49,3	53,3	4
Ospedale di Bressanone	32,9	56,8	23,9
Ospedale di Bolzano	80,6	69,4	-11,2

Tutti i dettagli della rilevazione su www.centroconsumatori.it.



Diritto del consumo & pubblicità

Chi controlla la qualità del servizio?**Posta "lumaca" in Alto Adige: tempi medi di consegna di 2,7 giorni
Gli obiettivi di qualità non raggiunti nel 99% dei casi - Esposto in Procura**

Lettere, giornali, fatture e addirittura avvisi giudiziari che arrivano in ritardo. Lettere, giornali e fatture che non arrivano proprio. Sempre più clienti si lamentano dei molti disagi loro arrecati. Per questo motivo, nel mese di agosto, il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) ha effettuato una rilevazione sui tempi di consegna postali. I risultati non sono stati certo confortanti: lettere e posta ordinaria impiegano sempre più tempo per essere consegnate. Gli obiettivi fissati nella Carta della Qualità non sono stati raggiunti nel 99% dei casi.

In estate il CTCU ha effettuato una rilevazione a campione sui tempi di consegna della posta in Alto Adige. Ai Comuni altoatesini ed ai Centri Civici di Bolzano è stata inviata una lettera, con l'invito a volerla restituire alla sede del CTCU, indicando sia la data di ricezione che quella di spedizione della stessa. Si sono così potuti rilevare i tempi che una lettera impiega ad arrivare a Bolzano da altro Comune e da altro Comune a Bolzano. L'ultimo rilevamento di tale tipo era stato effettuato nel 2009; in tale occasione i tempi erano rimasti pressoché invariati rispetto al 1996. Dal 2009 però la tendenza sembra essere peggiorata: se nel 2009 il tempo di consegna medio era stato di 1,9 giorni, nel 2014 il tempo medio è di ben 2,7 giorni!

Al CTCU convergono che una simile "istananea" non può rispecchiare la situazione in tutte le sue sfaccettature, ma risulta ben chiaro che vi è un assoluto bisogno di intervenire. **Nella propria Carta della Qualità, Poste Italiane si prefigge i seguenti obiettivi per il 2014:**

- consegna in 1 giorno lavorativo + quello di spedizione nell'89% degli invii
- consegna in 3 giorni lavorativi + quello di spedizione nell'99% degli invii

Secondo le nostre rilevazioni, soltanto 2 di 230 invii hanno raggiunto il primo obiettivo; il secondo obiettivo è stato raggiunto da 204 su 230 invii. 26 invii non hanno raggiunto nessuno dei due obiettivi. Appare chiaro che Poste debba impegnarsi molto, per migliorare il servizio offerto. In singoli, ma ripetuti casi, delle lettere impiegano anche oltre una settimana per essere consegnati ai destinatari, un tempo di consegna inaccettabile.

Tirando le somme, permangono seri dubbi riguardo al funzionamento del controllo della qualità previsto. Infatti, sia presso la Procura di Pescara che presso la Corte dei Conti dell'Aquila sono già stati depositati degli esposti. Anche il CTCU ha presentato un esposto in tal senso alla Procura di Bolzano.

Si ritiene però, che, per garantire il funzionamento di un servizio essenziale come quello del recapito postale, e per far sì che questo corrisponda davvero alle aspettative dei cittadini, sarebbe necessario l'impegno di tutti: anche della politica locale, che probabilmente attraverso l'assunzione delle competenze relative, potrebbe garantire almeno la consegna puntuale degli invii a livello locale.

**Servizi finanziari****Investimenti in perdita: il CTCU ricorda i termini per interrompere le prescrizioni!**

Chi, su consiglio della propria banca, avesse investito in prodotti finanziari dimostratisi poi dei veri disastri finanziari, farebbe bene a tenere a mente i termini di prescrizione previsti in questi casi. Soltanto un reclamo tempestivo (con cui si chiede anche di interrompere tali termini) garantisce la possibilità di richiedere successivamente un risarcimento per vie giudiziali.

Di seguito un breve riepilogo dei principali termini.

- Azioni proprie vendute dalle banche: il reclamo va presentato entro i due anni successivi rispetto al collocamento o alla negoziazione dei titoli. È possibile presentarlo anche successivamente, ma in questo caso viene meno la possibilità di un successivo ricorso all'Ombudsmann bancario (rimane comunque aperta la via legale)
- Fondo Dolomit (Cassa di Risparmio di Bolzano): inviare precauzionalmente, meglio entro fine 2014, la lettera che interrompe i termini di prescrizione dell'eventuale azione di risarcimento.
- Bond Argentina: al più tardi entro il 14 gennaio 2015 va inviata la raccomandata di contestazione, interruzione di ogni termine di prescrizione e richiesta di documentazione!**
- Lehman Brothers: il termine di prescrizione, entro il quale si possono far valere in giudizio i propri diritti, avviando una causa è decennale e decorre dal giorno dell'acquisto, per alcune violazioni di legge, mentre per altre decorre dal default (2008).
- Altri fondi immobiliari: l'esempio del Fondo Immobiliare Europa 1 (collocato anche da Poste Italiane) - precauzionalmente, la lettera va inviata a Poste Italiane (o ad altro soggetto collocatore del fondo) entro fine 2014, per raccomandata a.r.

Ulteriori istruzioni su www.centroconsumatori.it.

**Il caso del mese****Avviso agli utenti di telefonia mobile**

Ecco un piccolo racconto come avviso a coloro che utilizzano un telefono cellulare.

Da alcuni anni possiedo un cellulare con scheda ricaricabile. Quest'estate spesso ho ricevuto degli SMS con la scritta „Come si chiama ...“, un gioco-quiz banalissimo, a cui non ero per niente interessata, e che prontamente cancellavo. Non ho sprecato mezzo pensiero, considerando il tutto "pubblicità indesiderata".

Quando poi, in ottobre, il mio credito si era di nuovo esaurito, mi sono venuti dei dubbi in merito. Controllando in internet la distinta dei costi, ho trovato la voce "servizi digitali" con relativo addebito: da maggio ad ottobre ammontavano a ben 116,91 euro. In confronto, le mie chiamate ed i miei SMS si sommano a 140,39 euro. Come prima cosa ho disattivato questi misteriosi "servizi digitali", e poi, seguendo il vostro consiglio (per il quale vi ringrazio!) ho mandato al gestore telefonico una raccomandata in qui spiegavo di non aver mai attivato questo "servizio" e che pertanto chiedevo il riaccredito dell'importo (116,91 euro). Dopo alcuni giorni sono stata contattata telefonicamente da un impiegato, che voleva convincermi che avessi attivato

questi "servizi digitali" in data 21 maggio, e che ciò poteva avvenire anche in modo involontario (!!). La stessa cosa mi è stata spiegata da un impiegato a Bolzano. Ho anche scoperto che pure gli altri gestori applicano questa perfida tattica.

Dopo un lungo alterco, il signore al telefono mi spiegò che al massimo avrei ricevuto indietro 35 euro, perché... (parlava talmente tanto e così velocemente che non sono riuscita a capire tutto). Però non ho ceduto, e ho chiesto in modo energico il riaccredito di tutta la somma. Ho detto che mi sarei rivolta al CTCU, e che avrei fatto tantissima pubblicità negativa al gestore, e così si è conclusa la conversazione. Dopo qualche minuto il signore mi ha richiamato, e - miracolo - mi comunicava che a breve avrei ricevuto l'intera somma. Ho controllato subito il mio credito, ed effettivamente il denaro era stato riaccreditato.

Questa volta è finito tutto per il meglio - perché mi sono difesa, e ho minacciato di interessare del caso il CTCU e di diffondere pubblicità negativa - ma controllare spesso è sicuramente una buona abitudine. Vi auguro tanto successo anche in futuro, la vostra A.H.

Ambiente & salute

Acquistare medicinali online?

La Commissione introduce un logo per garantire la sicurezza dei consumatori

I cittadini europei acquistano sempre più spesso medicinali online, ma com'è possibile sapere che una farmacia online è una farmacia vera e che è sicura? A giugno la Commissione ha adottato un regolamento di attuazione nel contesto della direttiva sui medicinali falsificati (direttiva (2011/62/UE) che stabilisce un logo comune per le farmacie online nonché i requisiti tecnici per assicurarne l'autenticità. Il logo sarà pienamente disponibile nel secondo semestre del 2015.

Controllate che la farmacia figuri sull'elenco. Procedete quindi a fare l'acquisto. Se la farmacia non compare sull'elenco evitate di fare acquisti da questo sito. Ricorrete ad uno dei dettaglianti legittimi di medicinali riportati sul sito web della vostra autorità nazionale di regolamentazione.



Come funziona il logo?

Innanzitutto, cercate il logo sul sito web attraverso il quale pensate di acquistare medicinali e cliccateci sopra. Dovreste quindi essere indirizzati al sito web dell'autorità nazionale di regolamentazione che elenca tutte le farmacie online che operano legalmente e gli altri dettaglianti autorizzati di medicinali.

Che aspetto avrà il logo?

Questo è il logo da cercare sulla homepage di una farmacia online. Il rettangolo nella metà sinistra deve recare la bandiera del paese in cui è sita la farmacia online e il testo dovrà essere tradotto nella lingua o nelle lingue ufficiali di tale paese.

€ Servizi finanziari

L'Ombudsman bancario dà ragione ad un risparmiatore in materia di azioni non quotate collocate da una Cassa di Risparmio

L'Ombudsman Bancario ha condannato la Cassa di Risparmio di Ferrara a restituire ad un risparmiatore l'intero importo investito, oltre interessi legali, per l'acquisto di azioni emesse dalla stessa Cassa.

L'Ombudsman Bancario ha ritenuto che la banca, nel collocare e negoziare le sue azioni, abbia contravvenuto alla Comunicazione Consob n° 9019104 del 2/3/2009, intitolata „Il dovere dell'intermediario di comportarsi con correttezza e trasparenza in sede di distribuzione di prodotti finanziari illiquidi“.

Le azioni collocate dalla Cassa di Risparmio, infatti, non erano titoli quotati in Borsa e la Banca, in sede di collocamento e di negoziazione, avrebbe dovuto evidenziare tale particolarità.

La dichiarazione del cliente circa la consapevolezza dei fattori di rischio e di „conoscere ed accettare senza riserve le condizioni e le modalità delle offerte contenute nel relativo prospetto informativo“ per l'Ombudsman è del tutto insufficiente in quanto il rinvio per relationem a detta documentazione non può soddisfare la prescrizione di fornire informazioni trasparenti e particolarmente dettagliate nel caso di offerta di prodotti illiquidi.

Conseguenza di tale violazione è l'obbligo di restituzione da parte dell'intermediario delle somme investite, oltre agli interessi legali.

Il provvedimento dell'Ombudsman Bancario potrebbe applicarsi, ove ve ne siano le condizioni, anche ad altre Banche, in particolare alle Casse di Risparmio italiane che hanno collocato i loro titoli azionari dopo l'emanazione della Comunicazione Consob di inizio 2009.

Il Centro Tutela Consumatori Utenti resta a disposizione per ogni chiarimento ed ulteriore informazione.

✓ Centro Consumatori

La "voce" dei consumatori in Alto Adige

Il Centro Tutela Consumatori Utenti celebra i suoi primi vent'anni d'attività



Da oltre vent'anni il Centro Tutela Consumatori Utenti rappresenta e difende i diritti di tutti i consumatori e gli utenti in Alto Adige. Se agli inizi dell'attività le richieste dei consumatori riguardavano maggiormente questioni legate alla corretta alimentazione o all'acquisto di elettrodomestici, negli ultimi anni le tematiche trattate dai consulenti del CTCU sono andate via, via diversificandosi, rispecchiando tutta la complessità dell'ambito del consumo nei tempi attuali. La consulenza ai consumatori si è man mano trasformata in vera e propria consulenza giuridica su tematiche nell'ambito del consumo, in consulenza relativa alla previdenza integrativa e ai servizi bancari e finanziari.

Il Direttore del CTCU, Walther Andreas, sottolinea che: "Il CTCU è il punto d'approdo per tutti i cittadini che siano alla ricerca di una consulenza indipendente dalle pure dinamiche di mercato. Inoltre, come "sentinelle" del mercato, ci assicuriamo che vengano rispettate le regole poste a tutela di consumatori ed utenti, fungendo anche da rilevatori sul campo, per l'intera società, nel caso si evidenzino tendenze allo squilibrio dei rapporti di forza in campo".

Una rete capillare di consulenti sul territorio, di facile reperibilità e consultazione, aiuta le famiglie ad evitare decisioni sbagliate sul piano finanziario ed economico. Questo si traduce anche in maggiori disponibi-

lità di budget per i singoli, e mira a prevenire i rischi legati ad un indebitamento eccessivo o ad un'insufficiente programmazione delle forme di previdenza integrativa.

Le ulteriori grandi sfide del CTCU per il futuro si giocheranno senz'altro in relazione ai mercati ex-monopolisti. "Il gap informativo fra consumatori ed imprese deve essere sensibilmente ridotto" commenta Andreas. "E i diritti degli utenti dei mercati liberalizzati devono trovare ancora maggiore attenzione e rispetto in un panorama di mercati meglio regolamentati. Per poter sostenere queste sfide, il nostro auspicio è quello di poter contare anche in futuro sui partner affidabili che ci hanno accompagnato in questi nostri primi vent'anni di attività".

Il giroscopio

Brevi dal mondo dei consumatori



Vacanze: tempo di furti in casa

 Casa, bilancio familiare, tessuti

Il giroscopio · Il giroscopio ·



Vacanze invernali: non dimentichiamo di proteggerci dal sole

Molti prodotti per la protezione solare contengono nano-particelle di biossido di titanio, i cui effetti rappresentano, ad oggi, un rischio non calcolabile per il corpo umano.

È abbastanza facile stabilire se un prodotto contenga nano-particelle o meno. Dal luglio 2013, in tutta l'Europa è in vigore, infatti, il Regolamento europeo sui cosmetici, secondo il quale le nano-particelle devono essere esplicitamente dichiarate sulla confezione del prodotto. Se inoltre è contenuto del biossido di titanio in forma non di nano-particelle, questa cosa va dichiarata a parte. Se la crema solare contiene un ingrediente in forma di nano-particella, la dicitura "nano" è obbligatoria.

Per avere un quadro della situazione in Alto Adige, abbiamo controllato le liste dei componenti di creme solari in quattro negozi bolzanini (Interspar, Iperpoli, Tigota' e Naturalia), al fine di rintracciare creme che non contengono biossido di titanio sotto forma di nano-particelle. Sul nostro sito www.centroconsumatori.it trovate una lista di prodotti creme senza nano-particelle.

Attenzione: anche se talune creme di un certo produttore non dovessero contenere biossido di titanio in forma nano, non è detto che questo valga per tutte le creme prodotte e commercializzate da quel produttore. Quindi è comunque buona prassi quella di controllare la lista delle componenti di ciascun prodotto prima di ogni acquisto.

I consigli del CTCU per ostacolare il "lavoro" ai ladri

Il tempo delle vacanze è anche l'alta stagione per i ladri. Ma prendendo semplici precauzioni si possono prevenire molti furti: mai lasciare porte o finestre in posizione basculante, mai nascondere le chiavi all'esterno, informare sempre i vicini della propria assenza, ecc. Le somme investite in misure di prevenzione sono sempre soldi ben spesi che, oltretutto, possono essere oggetto di detrazione dalle imposte.

Facendo un giro di controllo intorno alla vostra casa, forse è possibile individuarne i "punti deboli" a prima vista. Ad esempio: serrature standard, ancoraggi a muro deboli, cardini non rinforzati, finestre della cantina senza serrature aggiuntive, graticole non assicurate ecc...

Con adeguate misure di prevenzione è possibile eliminare i punti deboli nel proprio edificio o nel proprio appartamento. L'investimento in tali misure può essere oggetto anche di detrazione fiscale dalla dichiarazione annuale dei redditi (IRPEF). Le misure adottate fino a fine anno possono essere detratte nella misura del 50% (importo IVA compresa); l'importo va detratto

in quote uguali nell'arco di 10 anni. Per il 2015 la detrazione scende al 40%, e dal 2016 sarà del 36%. Per maggiori informazioni: www.centroconsumatori.it

Quando si ha diritto alla detrazione in caso di acquisto di un box auto?

Quando si ha diritto alla detrazione in caso di acquisto di un box auto?

Durante la consulenza in materia immobiliare presso il CTCU, capita spesso che i nostri utenti ci pongano il quesito circa la possibilità di portare in detrazione i costi di realizzazione del garage. La detrazione Irpef del 50% spetta anche all'acquirente di **box pertinenziale** ad un'abitazione, purché di **nuova realizzazione** e limitatamente ai **costi di realizzazione** sostenuti dall'impresa costruttrice appositamente attestati con dichiarazione da rilasciarsi all'acquirente. Bisogna però osservare alcuni aspetti:

1. il pagamento va eseguito tramite apposito bonifico bancario (cd. "bonifico parlan-

te"), con indicazione della legge, del beneficiario e dell'ordinante.

2. Attestazione dei costi da parte del costruttore.

Si può fruire della detrazione del 50% anche in caso di **interventi di ristrutturazione o manutenzione straordinaria del box e posti auto**. Il vincolo pertinenziale deve esistere prima dell'inizio dei lavori.

La detrazione del 50% si applica alle spese sostenute fino al 31 dicembre 2014. Nel 2015 la detrazione scenderà al 40% mentre nel 2016 tornerà ad essere del 36%.

Per qualsiasi ulteriore informazione o chiarimento la dott.ssa Daniela Magi e la dott.ssa Margaret Brugger del CTCU sono a vostra disposizione (tel 0471-975597). Maggiori informazioni anche su www.centroconsumatori.it.

giroscopio · Il giroscopio

Bollette luce e gas: dal 1° ottobre sono più salate!

Le famiglie altoatesine pagano 200 euro in più rispetto alla media europea

I prezzi disposti per il trimestre ottobre - dicembre dall'Autorità per l'energia elettrica ed il gas sono in aumento: +5,4% per il gas e +1,7% per energia elettrica. Per una famiglia media dell'Alto Adige questo significa sborsare per le bollette di luce e gas circa 70 euro in più all'anno. Secondo i calcoli del portale di confronti www.facile.it, le famiglie italiane pagano fino a 200 euro in più, rispetto alla media delle tariffe pagate in Europa.

Chi cerca un'offerta più conveniente sul "mercato libero", può utilizzare il cosiddetto "Trovaofferte" a disposizione sul sito dell'Autorità garante per l'energia elettrica e il gas, <http://www.autorita.energia.it/it/trovaofferte.htm>. Le offerte messe a confronto sono quelle delle imprese che hanno aderito volontariamente al programma di confronto. L'iscrizione non è obbligatoria: per questo sul mercato potrebbero esserci proposte di altre imprese, non presenti nel Trova-offerte e che potrebbero essere altrettanto vantaggiose. **Attenzione però:** un'offerta non è mai "la più conveniente" in assoluto, anche se il rappresentante di turno farà di tutto per convincervi di questo! Il CTCU è a disposizione per il confronto delle varie offerte.

Morosità bollette: le Associazioni criticano il nuovo regolamento

Gli ultimi dati, diffusi dall'Autorità dell'energia elettrica e servizio idrico integrato (AEEGSI), riguardo a clienti morosi parlano chiaro: a pesare di più sugli importi dei pagamenti in ritardo non sono le utenze domestiche bensì esercenti, piccole imprese ed enti locali (i disalimentabili).

Le Associazioni Consumatori esprimono il proprio dissenso verso una regolazione eccessivamente complessa ed invasiva dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico integrato e chiedono, invece, provvedimenti più chiari e semplici.

Le Associazioni Consumatori considerano la proposta dell'Autorità di creare una "banca dati dei morosi" una mossa particolarmente pericolosa e critica, che rischia di determinare distorsioni pesanti in un settore di per sé già problematico. Una misura eccessiva, non accettabile, vista la irrisorietà del fenomeno morosità degli utenti domestici, che gioverebbe solo alle aziende già impegnate da tempo in operazioni di recupero e cartolarizzazione (cessione/vendita) dei crediti.

CTCU: disdire le polizze di assicurazione in tempo utile. Attenzione: a seconda del tipo di polizza, i termini variano

Dal 1° gennaio 2013 le polizze RC auto non devono più essere disdette. Questa novità si è diffusa a macchia d'olio, e i consumatori l'hanno accolta favorevolmente.

Purtroppo si verificano però anche alcuni malintesi. Molti consumatori sono infatti convinti che l'obbligo di inviare una disdetta per iscritto, sia stato abolito per **tutti i tipi di polizza**. Il CTCU ricorda che l'obbligo di disdetta è stato abolito per il ramo responsabilità civile auto ("rc auto"), ma vige tuttora per gli altri rami, quali incendio, malattia, infortunio, rc capofamiglia, tutela legale, ecc. Maggiori informazioni e lettere-tipo per la disdetta su www.centroconsumatori.it

Telecom Italia: abolito lo scatto alla risposta, canone aumentato di un euro al mese, raddoppiata la tariffa base

Dal 1 novembre prossimo gli utenti con contratto base di Telecom Italia vedranno aumentare il canone mensile da 17,54 Euro a 18,54 Euro mensili. Verrà abolito lo scatto alla risposta di 5,04 centesimi, ma la tariffa base passerà da 5,04 centesimi al minuto a 10 centesimi al minuto per le chiamate nazionali con la conseguenza che i costi successivi al primo minuto raddoppieranno proprio.

Uno schiaffo dunque a tutti quegli utenti, spesso quelli più anziani, che già pagano un canone mensile altissimo a fronte di pochissimi euro di chiamate e che non hanno tariffe tutto compreso (ovvero chiamate nazionali e adsl compresi nel canone) proprio perché utenti a basso traffico telefonico e quasi sempre senza adsl.

Per proteggersi dagli aumenti quello che il cliente di servizi di telecomunicazione può fare, è informarsi sempre delle offerte presenti sul mercato e cambiare operatore quando i costi aumentano troppo. **Attenzione però!** Se possibile non date riscontro al marketing telefonico ma informatevi prima su che cosa offre il mercato e fate bene i conti su un anno di spesa, suddividendola poi per i 12 mesi.

Presso le sedi del CTCU sono a disposizione i nostri consulenti delle telecomunicazioni per vagliare le offerte oppure più vantaggiose e diverso materiale informativo gratuito presente anche sul sito www.centroconsumatori.it



Publicità e "privacy" - basta con il marketing telefonico!

Quasi ogni giorno veniamo disturbati da venditori telefonici più o meno insistenti che ci contattano sulla linea fissa o sul cellulare. E invece che goderci il nostro tempo libero improvvisamente siamo sommersi di offerte di ogni tipo.

Se il nostro numero di rete fissa compare nell'elenco telefonico, è possibile iscriversi al cd. Registro delle opposizioni. I numeri inseriti in questo registro non possono più essere contattati per proposte pubblicitarie.

In occasione della sottoscrizione di ogni contratto viene chiesto l'assenso all'utilizzo dei dati. **Importante:** l'assenso al trattamento dei dati ai "fini del contratto" (ad esempio per il perfezionamento di contratto per un cellulare) deve essere chiaramente distinto dall'assenso per operazioni di marketing.

Consiglio: controllate nei contratti conclusi se avete dato questo assenso. E' comunque possibile revocarlo in qualsiasi momento, senza compromettere il contratto.

Se, nonostante tutto, veniamo contattati da un venditore, la cosa più semplice ed efficace risulta ancora dire semplicemente "No, grazie" e chiudere lì la conversazione.

Maggiori informazioni: www.centroconsumatori.it

Colophon

Editore: Centro Tutela Consumatori Utenti
Via Dodiciville 2, Bolzano
Tel. +39 0471 975597 - Fax +39 0471 979914
info@centroconsumatori.it · www.centroconsumatori.it
Registrazione: Tribunale di Bolzano, n. 7/95 del 27.02.1995
Direttore responsabile: Walther Andreas
Redazione: Walther Andreas, Gunde Bauhofer, Paolo Guerriero
Coordinamento e grafica: ma.ma promotion
Foto: ma.ma promotion, archivio Centro Tutela Consumatori Utenti
Pubblicazione o duplicazione solo con citazione della fonte.
Stampa: Fotolito Varesco, Ora / Stampato su carta riciclata

 Promosso dalla Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige ai sensi della LP n. 15/1992 per la promozione della tutela dei consumatori in Alto Adige.

Informativa ai sensi del codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. n.196/2003): I dati personali sono stati ricavati da banche dati accessibili al pubblico o dal registro soci e vengono utilizzati esclusivamente in relazione alla spedizione del "Pronto Consumatore" e di eventuali allegati. Sul "Pronto Consumatore", gratuito e senza contenuti pubblicitari, il Centro Tutela Consumatori Utenti diffonde mensilmente informazioni per i consumatori e le consumatrici dell'Alto Adige. Titolare del trattamento dei dati è il Centro Tutela Consumatori Utenti. Potete richiedere in qualsiasi momento la cancellazione, l'aggiornamento e la rettifica dei dati che vi riguardano oppure prendere visione dei dati stessi, contattando il CTCU, via Dodiciville 2, 39100 - BOLZANO - info@centroconsumatori.it. Tel. 0471 975597, Fax 0471 979914.

Informazioni in un clic
www.centroconsumatori.it



giroscopio · Il giroscopio

Centro Tutela Consumatori Utenti – La voce dei consumatori

Via Dodiciville, 2 · I-39100 Bolzano
Tel. 0471 97 55 97 · Fax 0471 97 99 14
info@centroconsumatori.it

Orari: lun-ven h 9-12, lun-gio h 14-17
Filiali (in collaborazione con Comuni e Comunità Comprensoriali): Merano, Silandro, Bressanone, Chiusa, Vipiteno, Brunico, Pocolin, Lana, Bolzano, Egna (indirizzi e numeri di telefono vedi sito, sezione filiali)

Cosa offriamo
Grazie a sovvenzioni pubbliche possiamo offrire gratuitamente informazioni e consulenza generale. Per le consulenze specialistiche viene richiesto un contributo associativo/spese. Erogazioni liberali a favore del CTCU possono essere detratte dall'imposta sul reddito (19% di max. 2.065,83 €/anno).

Chi siamo
Il CTCU è un'associazione di consumatori riconosciuta a livello nazionale ai sensi del Codice del Consumo (D.lgs. 206/2005) e viene sostenuta dalla Provincia Autonoma di Bolzano ai sensi della LP 15/92. Rappresentiamo gli interessi di tutti i consumatori. Ci impegniamo per tutelare pubblicamente in modo efficiente gli interessi economici e la salute dei consumatori nei confronti di politica, amministrazione ed economia. Creiamo trasparenza nei mercati, e ci impegniamo affinché migliori la qualità della vita nel nostro Paese.

**Informazioni 24 ore su 24:
www.centroconsumatori.it**

- ▶ Le nostre risposte alle Vostre domande frequenti– FAQ
- ▶ Check-Up assicurativo
- ▶ Calcolatore sinistri bonus-malus
- ▶ Phonerate: calcolatore tariffe per fisso, mobile ed internet
- ▶ Raccolta lettere tipo
- ▶ Calcolatore conti correnti
- ▶ Confronti e comparazioni: mutui, conti bancari, energia elettrica, gas
- ▶ Tutte le info attuali del CTCU
- ▶ bilancio familiare online:
www.contiincasa.centroconsumatori.it



Consulenza

▶ **consulenza generale:**

lun-ven 9-12, lun-gio 14-17

- ▶ **consulenze specialistiche** (su appuntamento)
- ▶ **diritto del consumatore** (contratti d'acquisto, d'opera e di servizio, garanzie, liberi professionisti, tutela della privacy, accesso alla giustizia, etc.)
- ▶ **telecomunicazioni**
- ▶ **servizi finanziari**
- ▶ **assicurazione e previdenza**
- ▶ **questioni condominiali**
- ▶ **abitare e costruire:** consulenza giuridica lun + mer h 10-12, Tel. 0471 97 55 97, consulenza tecnica: mar h 9-12.30 + h 14-16.30 (Tel. 0471 30 14 30)
- ▶ **alimentazione:** mer h 10-12 + h 14-17, gio 9-11
- ▶ **elettrosmog/consumo critico:** lun+mar h 10-12 + h 16-18, Tel. 0471 94 14 65
- ▶ **questioni fiscali:** gio h 14-16
- ▶ **conciliazioni**
- ▶ **infoconsum:** punto informativo-didattico: lun-gio h 10-12 + h 16-18, via Brennero 3, Bolzano Tel. 0471 94 14 65



e ancora

- ▶ test
- ▶ noleggio apparecchi (misurazione consumi elettrici, rilevatore di elettrosmog)
- ▶ accompagnamento per l'acquisto di auto nuove ed usate.
- ▶ Servizi settore edilizia: comparazione offerte di artigiani, controllo contratti, consulenza sulle agevolazioni per riqualificazione energetica, analisi/consulenza fabbisogno energetico, determinazione classe energetica CasaClima, consulenza risparmio energetico, consulenza e analisi muffe/umidità, accompagnamento acquisto immobile, sopralluogo costruzione, indagine termografica edifici, misurazione tenuta d'aria, misurazione isolamento acustico, diagramma soleggiamento. Info e costi vedi sito.



Formazione

- ▶ "incontri del venerdì"
- ▶ mediатеca
- ▶ conferenze
- ▶ visite di scolaresche
- ▶ moduli didattici



Informazioni

- ▶ Pronto Consumatore – bollettino mensile (anche online alla voce "News")
- ▶ biblioteca, infoteca – trovate online l'elenco dei materiali disponibili
- ▶ Check-up assicurativo & RC-auto – determinazione del profilo assicurativo individuale
- ▶ Sportello mobile del consumatore (vedi calendario)
- ▶ Puntopiù: I vostri diritti in onda (Rai Alto Adige)
- ▶ Pronto Consumatore, Alto Adige TV/TCA, venerdì h 18, replica sabato h 21
- ▶ La copa dal caffè: Radio RAI ladina, 2 martedì/mese, h 10

Centro Europeo dei Consumatori
questioni consumeristiche transfrontaliere:
lun-ven h 8-16, via Brennero 3, Bolzano
Tel. 0471 98 09 39
www.euroconsumatori.org

Associazione partner: CRTCU – Trento
www.centroconsumatori.tn.it

Informazioni in un clic
www.centroconsumatori.it



**Sportello Mobile
Dicembre**



01	ore 09:00-10:00 Siusi, Piazza Paese ore 10:30-11:30 Castelrotto, piazza Kraus
09	ore 15:00-17:00 Naturno, Piazza Burggräfler
12	ore 09:30-11:30 Chiuso, Piazza Tinne
19	ore 09:30-11:30 Egna, Piazza Principale
Gennaio	
13	ore 15:00-17:00 Naturno, Piazza Burggräfler
16	ore 09:30-11:30 Egna, Piazza Principale
28	ore 10:30-11:30 Brunico, Bastioni
30	ore 09:30-11:30 S. Martino P., Piazza Paese



Il "5 per mille" a sostegno delle battaglie del CTCU

I contribuenti, accanto alla destinazione dell'8 per mille, possono destinare anche il **5 per mille** dell'IRPEF a favore di **organizzazioni di promozione sociale**, fra le quali rientra anche il CTCU. L'importo rappresenta una quota dell'imposta: basta apporre la propria firma sulla dichiarazione dei redditi, indicando nell'apposita casella il codice fiscale del CTCU: 94047520211.